



UnitedHealthcare

Texas CHIP Dental Services/Servicios Dentales

Manual para Miembros

Servicios para Miembros: 1-877-901-7321, TDD/TTY: 7-1-1, para personas con problemas de audición



United
Healthcare
Dental

UnitedHealthcare Dental

Información importante

Para emergencias dentales, llame a la oficina del dentista principal de su hijo.

Para emergencias médicas, llame al **9-1-1** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Servicios para los Miembros de UnitedHealthcare Dental

8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.

Disponible en inglés o español. La línea de Servicios para Miembros puede estar cerrada en días feriados aprobados por el estado.

Los servicios de interpretación están disponibles para todas las llamadas a través de Servicios para Miembros. Si usted llama después del horario de trabajo o durante los fines de semana, su llamada será contestada por un servicio de respuesta o una grabación informándole cuál es el horario de servicio y acerca de lo que usted debe hacer si tiene una emergencia. Si usted no tiene una emergencia, llame a su dentista principal durante las horas de trabajo regulares.

1-877-901-7321,
TDD/TTY: **7-1-1**

Usted puede obtener información en el sitio en internet de UnitedHealthcare Dental Texas CHIP las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

[uhc.com/DentalTX](https://www.uhc.com/DentalTX)

Equipo de asistencia del Defensor del Pueblo de atención administrada:

1-866-566-8989

Usted puede solicitar que cualquiera de los materiales impresos que se le envíen, incluyendo el presente, sean traducidos a otro idioma o en un formato diferente, como audio, letra grande o en Braille.

Para solicitar este manual en un formato o idioma diferente, llame a UnitedHealthcare al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**. Nosotros le proporcionaremos el manual sin ningún cargo en un plazo de 5 días hábiles a partir de la fecha de su solicitud.

Si hay cambios significativos, UnitedHealthcare Dental le enviará una carta en la que se le informará al respecto al menos 30 días antes del cambio.

© 2022 United HealthCare Services, Inc. Todos los derechos reservados.

1 **¿Tiene preguntas?** Visite [uhc.com/DentalTX](https://www.uhc.com/DentalTX), o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

[Tabla de contenido](#)

Tabla de contenido

Bienvenido a UnitedHealthcare Dental	4
Llamada de bienvenida	4
Servicios para Miembros	5
Tarjeta de identificación de su hijo	6
Cuidados dentales regulares	7
Proveedores dentales	7
Cómo tomamos decisiones	11
Emergencias y Cuidados de urgencia	12
Para cambiar planes dentales	12
Sus beneficios dentales de Texas CHIP	14
Cuidados dentales y otros servicios	18
¿Qué es el cuidado dental de rutina?	18
Para hacer citas	18
¿Qué servicios dentales están cubiertos por el plan médico de CHIP?	19
¿Cómo obtengo atenciones dentales de emergencia para mi hijo y a quién llamo?	19
¿Qué significa médicamente necesario?	19
¿Qué sucede si mi hijo necesita atención dental de rutina o servicios dentales de emergencia cuando está fuera de la ciudad o fuera de Texas?	20
¿Qué sucede si mi hijo necesita ver a un dentista especialista?	20
¿Cuáles servicios dentales no necesitan una referencia?	20
Servicios de interpretación	21
¿Qué sucede si recibo una factura del dentista de mi hijo?	22

¿Qué debo hacer si cambio de dirección?	22
¿Cuáles son los derechos y responsabilidades de mi hijo?	23
Quejas, reclamaciones y apelaciones	25
Quejas	25
Apelaciones	27
Fraude, desperdicio y abuso	32
Preguntas frecuentes	34
Consejos para una buena salud dental	36
Lista de verificación de una boca sana	38
Avisos del plan dental sobre prácticas de privacidad	40

Bienvenido a UnitedHealthcare Dental

Tenemos el agrado de tener a su(s) hijo(s) como miembros. Estamos comprometidos a proporcionar atención dental de calidad para su(s) hijo(s).

Este manual contiene información importante sobre el Texas CHIP Dental Plan. Guarde este manual para cuando necesite información sobre el plan.



Elegibilidad

El programa Texas CHIP Dental ofrece servicios dentales para niños elegibles para CHIP de Texas. El Centro de Salud y Servicios Humanos de Texas (Texas Health and Human Services Center -HHSC) determina la elegibilidad para todos los programas de CHIP.



Cobertura

El programa Texas CHIP Dental tiene contratos con proveedores dentales y clínicas dentales para que sus hijos puedan obtener los servicios dentales que necesitan. Cubrimos atención preventiva, chequeos y servicios de tratamiento dental para niños elegibles para CHIP de 0 a 17 años de edad.



Llamada de bienvenida

Los nuevos miembros del programa Texas CHIP recibirán una “Llamada de bienvenida”. Le informaremos sobre los beneficios del programa y cómo obtener servicios dentales. También nos aseguraremos de que haya recibido tarjetas de identificación para todos los niños elegibles en su familia. Si no está en casa cuando llamamos, lo intentaremos nuevamente o le dejaremos un mensaje para que nos devuelva la llamada.

Servicios para Miembros

Si usted tiene preguntas acerca de Texas CHIP, siempre puede llamar a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**. Nuestro personal está aquí de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Los servicios de interpretación también están disponibles para llamadas a Servicios para Miembros.

Nosotros le podemos ayudar con:

- Preguntas acerca de los beneficios dentales o Texas CHIP
- Preguntas acerca de una factura para servicios dentales
- Encontrar un proveedor dental
- Obtener un intérprete para sus citas
- A reportar un fraude
- Beneficios por fuera de la red
- Presentar una queja, reclamación o apelación

Usted también puede acceder a nuestro sitio en internet las 24 horas del día, los 7 días de la semana en uhc.com/DentalTX. Puede encontrar información acerca de los beneficios y encontrar a un proveedor.

Nosotros siempre protegeremos la información privada de su hijo. Consulte la página 40 para conocer la notificación de privacidad de UnitedHealthcare o si tiene alguna pregunta, contacte a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

Servicios para Miembros 1-877-901-7321, TDD/TTY: 7-1-1

Nuestra oficina está cerrada en los días festivos más importantes:

- Día de Año Nuevo (New Year's Day)
- Día de Martin Luther King Jr.
- Memorial Day
- Día de la Independencia (Independence Day)
- Día del Trabajo (Labor Day)
- Días de Acción de Gracias (Thanksgiving Day)
- Día siguiente al Día de Gracias
- Día de Navidad (Christmas Day)

Tarjeta de identificación de su hijo

Usted debe ya de haber recibido una tarjeta de identificación para cada uno de sus hijos que están cubiertos por Texas CHIP. Usted deberá mostrar esta tarjeta cada vez que su hijo vea a un proveedor dental.

  	
Plan ID/ID del Plan (80840)	911-52133-05
Member ID/ID del Miembro: 100000045	Group/Grupo: G99999
Member/Miembro: SUBSCRIBER CHIP_TX2	Texas CHIP Dental Services DENTAL IDENTIFICATION CARD/ TARJETA DE IDENTIFICACION DENTAL
Main Dentist Name/Nombre del Dentista: DOUGLAS GETWELL	Payer ID/ID del Pagador: GP133 Effective Date/Fecha devigencia: 09/01/2020
Main Dentist Phone/Teléfono del Dentista: 281-383-9762	
Copay/Copago: Office Visit/Preventive \$00/\$00	
No copay or cost sharing for CHIP Perinate/No se aplican copagos ni participación en los costos para CHIP Perinate	
Administered by UnitedHealthcare Insurance Company	

Printed mm/dd/yyyy	
<p>Provider should verify eligibility before providing treatment. To verify benefits, view claims or find a provider, visit the website. For Members/Para Miembros: uhc.com/dentaltx 877-901-7321</p> <p>Directions for what to do in an emergency. During normal business hours, call your child's Main Dentist to find out how to get emergency services. If your child needs emergency dental services after the Main Dentist's office has closed, call your CHIP medical health plan.</p> <p>Instrucciones sobre qué hacer en caso de emergencia. Durante las horas normales de operación, llame al dentista primario del niño para saber cómo obtener servicios de emergencia. Si su hijo necesita servicios dentales de emergencia después de que el consultorio del dentista primario haya cerrado, llame al plan de salud de CHIP.</p>	
For Providers: Dental Claims: P.O. Box 99999; Milwaukee, WI 53201	800-527-1764

Cómo leer su tarjeta de identificación

- Nombre del miembro — para quién es la tarjeta
- Número de identificación — el número de identificación de los servicios dentales de Texas CHIP del miembro
- Fecha de inicio — la fecha en que se inició la cobertura de los Servicios dentales de Texas CHIP del miembro
- Fecha de nacimiento — la fecha en que el miembro nació
- Nombre del plan — indica que usted se ha afiliado con Texas CHIP Dental Services
- Dentista principal — el dentista a quien el miembro se encuentra asignado
- Teléfono dental — el número de teléfono de su dentista
- Copago — el monto que tendrá que pagar al dentista de su hijo por una visita que no sea un chequeo dental

Cómo usar su tarjeta de identificación

- Lleve con usted su tarjeta al dentista. Su dentista necesitará la información en su tarjeta.
- Use su tarjeta de identificación para encontrar el número de teléfono de Servicios para Miembros para solicitar asistencia. El número está al reverso de su tarjeta. Tenga su tarjeta lista cuando usted llame.

¿Tiene preguntas? Visite uhc.com/DentalTX,
o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: 7-1-1.

Manual de UnitedHealthcare Dental CHIP

Cómo reemplazar su tarjeta de identificación si usted la pierde

Si usted extravía su tarjeta de identificación dental de UnitedHealthcare, llame a Servicios para Miembros de inmediato al **1-877-901-7321**. Servicios para Miembros le enviarán una nueva tarjeta. Llame a TDD/TTY: **7-1-1** para personas con problemas de audición.

¿A quién debe llamar en caso de emergencia?

Durante el horario normal de trabajo, llame al dentista principal de su hijo para conocer cómo puede obtener servicios de emergencia. Si su hijo necesita servicios dentales de emergencia después de que el consultorio del dentista principal haya cerrado, llame a su plan de salud de CHIP.

Cuidados dentales regulares

La atención dental regular es tan importante como la atención médica. Usted debe llevar a su(s) hijo(s) al dentista para chequeos regulares.

Su(s) hijo(s) debe(n) comenzar a ver al dentista tan pronto como le salga el primer diente y no más tarde del primer cumpleaños. El dentista o el higienista dental examinarán la boca de su hijo. El examen incluirá los dientes, las encías, la lengua, los labios y el paladar. Dependiendo de en la edad del niño, la cantidad de dientes presentes y la capacidad de cooperar, el dentista puede ordenar algunas radiografías para ver si hay caries. Las radiografías también son útiles para determinar que los dientes permanentes se están desarrollando normalmente. También es posible que le limpien los dientes a su hijo.

Proveedores dentales

¿El dentista de mi hijo tiene que ser parte de la red UnitedHealthcare Dental CHIP?

Sí. Usted debe elegir un dentista principal en la red Texas CHIP Dental Plan. El Directorio de proveedores dentales de Texas CHIP enumera a todos los dentistas de la red. Antes de solicitar atención, asegúrese de que su dentista aparece en el directorio llamando a Servicios para Miembros o visitando el directorio en internet en uhc.com/DentalTX.

El directorio de proveedores incluye información como:

- Nombre del proveedor, dirección y número de teléfono
- Idiomas hablados
- Acceso para discapacitados a la oficina
- Si ya no aceptan nuevos pacientes

7 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/DentalTX, o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

Aquí hay algunos proveedores dentales que su(s) hijo(s) pueden ver:

- Dentista principal
- Primer hogar dental
- El dentista general puede tratar a niños y adultos
- Los dentistas pediátricos tratan a niños de hasta 18 años
- Los ortodontistas proporcionan aparatos ortopédicos para enderezar los dientes de los niños
- Los endodoncistas se especializan en salvar dientes, hacen endodoncias
- Los periodoncistas proporcionan tratamiento para la enfermedad de las encías
- Los cirujanos orales realizan cirugía dental, incluidas extracciones difíciles
- Los higienistas dentales limpian los dientes y brindan educación en salud bucal
- Los asistentes dentales ayudan al proveedor dental durante el tratamiento

Si su dentista abandona la red

A veces, los dentistas abandonan nuestra red. Se mudan o se retiran. Si su proveedor dental abandona la red, le enviaremos una carta 30 días antes de que lo haga. En caso de que el proveedor abandone la red con poca anticipación, le enviaremos una carta en un plazo de 15 días calendario para informárselo. Servicio al Cliente puede ayudarle a encontrar un nuevo dentista.

Especialista dental

A veces, el dentista principal de su hijo querrá que usted lleve a su hijo a un especialista dental. El dentista principal de su hijo le informará qué tipo de especialista quiere que su hijo vea. Pueden recomendar a alguien o usted puede elegir uno. Asegúrese de que quien trate a su hijo forme parte de la red de Texas CHIP. Los Servicios para Miembros pueden ayudarlo a encontrar un especialista.

¿Qué pasa si necesito cancelar la cita dental de mi hijo?

Cancelación de citas

Sabemos que a veces es posible que usted deba cancelar una cita para su hijo. Asegúrese de llamar a la oficina lo antes posible si necesita cancelar. Debe avisar a la oficina por lo menos con 24 a 48 horas de anticipación. De esa manera, la oficina puede programar a otra persona que necesite atención dental en ese momento. Si se pierden muchas citas y no llama a la oficina para cancelar, es posible que no le den otra cita.

Recuerde: Si cancela una cita y también tenía programado transporte y/o un intérprete, también debe cancelarlos.

Manual de UnitedHealthcare Dental CHIP

Proveedores por fuera de la red

El tratamiento proporcionado a su hijo por un proveedor que no forma parte de la red Texas CHIP no estará cubierto a menos que el proveedor reciba la aprobación antes de tratar a su hijo. Los proveedores dentales que no forman parte de la red deberán solicitar autorización previa antes de tratar a su hijo. Deben comunicarse con Texas CHIP Dental Plan y decirnos por qué debe ser atendido por un proveedor por fuera de la red.

¿Que necesito tener conmigo cuando llevo a mi hijo al dentista?

Asegúrese de tener a la mano la tarjeta de identificación de Texas CHIP de su hijo. El consultorio dental necesitará la información en la tarjeta para hacer la cita. Asegúrese de anotar la fecha y hora de la cita. Dígale a la oficina si necesitará un intérprete para encontrarlo allí.

¿Qué es un dentista principal?

Un dentista principal puede ser un dentista general o un dentista que solo trata a niños. Este es el dentista que brinda servicios a su hijo para prevenir problemas dentales. Este dentista también puede solucionar la mayoría de los problemas dentales. El dentista principal de su hijo también puede enviarlo a un especialista por problemas dentales que son más difíciles de solucionar, si se necesita ese tipo de tratamiento.

¿Puede una clínica ser el dentista principal de mi hijo? (Clínica de salud rural/Centro de salud calificado federalmente)

Sí, un Centro de salud calificado federalmente (FQHC) o una Clínica de salud rural (RHC) puede ser su dentista principal si usted lo desea. Para obtener ayuda para encontrar o cambiar un dentista principal, llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

¿Cuántas veces puedo cambiar el dentista principal de mi hijo?

Usted puede cambiar el dentista principal de su hijo tantas veces como quiera hacerlo.

¿Cómo puedo cambiar el dentista principal de mi hijo?

Usted puede cambiar al dentista principal llamando al gratuitamente al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**. También usted puede escribir a:

UnitedHealthcare Dental – Texas
P.O. Box 740224
Atlanta, GA 30374-0224

O puede iniciar sesión en nuestro sitio web en uhc.com/DentalTX para hacer una nueva selección de dentista principal. Se requiere un registro único. Luego puede iniciar sesión y cambiar su dentista principal según sea necesario. ¡Es fácil!

9 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/DentalTX,
o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

Sí yo cambio el dentista principal de mi hijo, ¿cuándo puedo empezar a obtener servicios del nuevo proveedor?

El cambio al nuevo dentista principal es efectivo al día siguiente de la fecha en que usted hizo el cambio.

¿Hay alguna razón por la cual puede negarse el cambio de dentista principal para mi hijo?

Nosotros podríamos negar su solicitud por alguna de las razones abajo anotadas:

- El dentista al que usted quiere cambiar ya no acepta nuevos pacientes
- El dentista principal al que usted quiere cambiar no provee el tipo de servicios dentales que su hijo necesita

¿Puede un dentista principal solicitar el cambio de mi hijo a otro dentista principal?

Su hijo puede ser cambiado de un dentista principal a otro por alguna de las razones abajo anotadas:

- Si usted o su hijo no siguen las recomendaciones del dentista
- Si usted o su hijo observan un comportamiento escandaloso o disruptivo cuando se encuentran en la sala de espera o en el área de tratamiento
- Si la relación de su hijo con el dentista principal no funciona entre ellos o entre el dentista y usted

¿Qué pasa si yo opto en llevar a mi hijo con otro dentista que no es el dentista principal de mi hijo?

Su dentista principal le brindará atención preventiva y lo referirá a especialistas según sea necesario. Es necesario tener una referencia de su dentista principal para ver a otro dentista.

¿Qué pasa si yo opto en llevar a mi hijo a un dentista que no es parte de la red?

Usted deberá pagar por los servicios fuera de la red no autorizados por UnitedHealthcare Dental, excepto por la atención médica de emergencia.

¿Qué pasa si yo opto llevar a mi hijo con un dentista que no acepta a CHIP?

Usted tendrá que pagar por cualquier servicio dental que haya sido brindado por un dentista que no acepta CHIP.

Manual de UnitedHealthcare Dental CHIP

¿Cómo puedo obtener cuidados dentales para mi hijo si la oficina del dentista principal se encuentra cerrada?

Si su hijo necesita atención dental después de las horas de trabajo y no se trata de una emergencia, puede llamar al consultorio del dentista principal de su hijo y dejar un mensaje con el servicio de llamadas. El personal del dentista le devolverá la llamada cuando vuelva a abrir el consultorio.

Si su hijo requiere tratamiento dental de emergencia después de las horas de trabajo, llame al plan de salud de CHIP.

Cómo tomamos decisiones

UnitedHealthcare Dental Texas CHIP utiliza un proceso llamado “revisión de utilización”. Este proceso nos ayuda a asegurarnos de que cada niño reciba el tratamiento adecuado. Queremos asegurarnos de que los niños no reciban servicios o procedimientos que tal vez no necesiten. Algunos ejemplos serían demasiados rayos X. También queremos asegurarnos de que los niños reciban los servicios que necesitan, como limpiezas y selladores. UnitedHealthcare Dental Texas CHIP tiene “guías clínicas” para todos nuestros proveedores dentales. Estas “guías” describen cómo la mayoría de los proveedores dentales deben brindar los tratamientos a sus pacientes de Texas CHIP.

UnitedHealthcare Dental Texas CHIP cuenta con un equipo de profesionales dentales que revisan ciertos tipos de tratamientos para asegurar que cumplan con nuestras guías clínicas. El equipo incluye a nuestro director de Administración de Utilización, dentistas generales y ortodontistas.

Solamente dentistas con licencia pueden tomar la decisión de negar un tratamiento o servicio. Todas las denegaciones de tratamiento o servicios deben estar respaldadas por las guías clínicas de UnitedHealthcare. Usted puede obtener una copia de estas guías en nuestro sitio en internet o llamando a los servicios para miembros.

El personal de UnitedHealthcare Dental Texas CHIP no es recompensado por negar una atención necesaria. Usted tiene el derecho a presentar una apelación para cualquier decisión de denegación de tratamiento o servicios dentales. El proceso para solicitar una apelación de una decisión se explica en la página 27.

Emergencias y Cuidados de urgencia

Emergencias

Una emergencia es una enfermedad o lesión potencialmente mortal. Requiere de atención inmediata. Usted debe llamar al **9-1-1** o ir a la sala de emergencias más cercana. También debe llamar al proveedor de atención primaria (PCP) de su hijo. Si su hijo tiene una emergencia dental, debe llamar a su dentista de inmediato. Le dirán qué debe hacer. Usted también puede llamar a Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental Texas CHIP al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**, 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes. También pueden ayudarlo a encontrar un proveedor dental si lo necesita.

Si la lesión de su hijo es potencialmente mortal, debe llamar al **9-1-1** o llevar a su hijo a la sala de emergencias de inmediato.

Cuidados de urgencia

La atención de urgencia es cuando su hijo tiene un problema dental que no es mortal. Un ejemplo podría ser dolor o una infección. Debe llamar al dentista de su hijo. El dentista puede decirle qué hacer. Se requiere que el dentista de su hijo vea todos los problemas dentales de atención urgente dentro de 48 horas.

Para cambiar planes dentales

¿Qué sucede si deseo cambiar el plan dental de mi hijo?

Si su hijo ha estado en un plan dental de CHIP por menos de 90 días, usted puede cambiar de plan dental. Llame a CHIP sin cargo al 1-800-647-6558.

Su hijo no puede cambiar los planes dentales después de estar en el plan 90 días a menos que se le otorgue un excepción por una “buena causa”. Tampoco puede cambiar los planes dentales si su hijo ha alcanzado su límite anual de beneficios dentales.

Si cambio el plan dental de mi hijo, ¿cuándo podremos comenzar a usar el nuevo plan dental?

Si llama para cambiar el plan dental de su hijo el día 15 del mes o antes, el cambio tendrá lugar el primer día del mes siguiente. Si llama después del día 15 del mes, el cambio tendrá lugar el primer día del segundo mes después de eso. Por ejemplo:

- Si llama el 15 de abril o antes, su cambio tendrá lugar el 1º de mayo
- Si llama después del 15 de abril, su cambio tendrá lugar el 1º de junio

¿Puede UnitedHealthcare Dental pedir que se retire a mi hijo de su plan dental?

Un plan dental de CHIP puede solicitar que se retire a un niño de su plan por los siguientes motivos:

- El niño o el cuidador del niño hacen mal uso de la tarjeta de membresía del niño o la prestan a otra persona,
- El niño o el cuidador del niño son disruptivos, rebeldes o poco cooperativos en el consultorio del dentista, o
- El niño o el cuidador del niño se niega a seguir las reglas y restricciones del plan dental.

Sus beneficios dentales de Texas CHIP

El plan de UnitedHealthcare Dental Texas CHIP de su hijo cubre una amplia gama de tratamientos y servicios dentales. Estos servicios incluyen atención preventiva y diagnóstica médicamente necesaria, y tratamiento para enfermedades dentales y de encías. Algunos servicios dentales pueden requerir “autorización previa” o aprobación antes de obtener el servicio.

¿Cuáles son los beneficios dentales de mi hijo con CHIP?

Los beneficios dentales de CHIP para su hijo incluyen los siguientes servicios:

- Examen, limpieza y tratamiento con fluoruro cada seis (6) meses
- Radiografías cada seis (6) meses
- Empastes, extracciones, coronas, endodoncias y otros tratamientos médicamente necesarios

¿Cómo obtengo estos servicios para mi hijo?

Programe una cita de revisión para su hijo con el dentista principal de su hijo. El dentista principal proporcionará estos servicios y determinará si se pueden necesitar servicios adicionales.

¿Qué servicios no están cubiertos?

- Procedimientos cosméticos (por ejemplo, blanqueamiento dental)
- Anestesia general o intravenosa/sedación consciente
- Ortodoncia
- Procedimientos considerados experimentales o de investigación
- Servicios que se determina que no son médicamente necesarios
- Servicios que podrían estar cubiertos por otro seguro o plan de salud

¿Qué otros beneficios ofrece UnitedHealthcare Dental Texas CHIP plan?

Su hijo puede obtener una recompensa por sus buenos hábitos dentales. Algunas de las recompensas que ofrece UnitedHealthcare Dental CHIP son:

Programa Baby Teeth:

Una tarjeta de regalo de Walmart por \$20 para miembros de 0 meses a 3 años de edad. La tarjeta de regalo se puede utilizar para la compra de suministros dentales, como cepillos de dientes, pasta de dientes, enjuague bucal e hilo dental. Las tarjetas de regalo también se pueden usar para comprar alimentos saludables que promuevan la salud oral en general. El miembro debe recibir un servicio dental preventivo cubierto por un dentista de la red dentro de los primeros 120 días después de su inscripción.

Premios por chequeos:

Un paquete para los cuidados dentales para miembros de 3 a 6 años de edad. El paquete incluye un cepillo de dientes, pasta dental e hilo dental. El miembro debe recibir un servicio dental preventivo por un dentista de la red dentro de los primeros 180 días después de la inscripción.

Programa de tarjetas de regalo:

Una tarjeta de regalo de Walmart por \$20 para miembros de 13 a 18 años. La tarjeta de regalo se puede utilizar para la compra de suministros dentales, como cepillos de dientes, pasta de dientes, enjuague bucal e hilo dental. Las tarjetas de regalo también se pueden usar para comprar alimentos saludables que promuevan la salud oral en general. El miembro debe recibir un servicio dental preventivo por parte de un dentista dentro de la red dentro de los primeros 180 días después de la inscripción.

Cepillo de dientes giratorio:

Un cepillo de dientes giratorio para miembros de 7 a 12 años. El miembro debe recibir un chequeo dental por parte de un dentista de la red dentro de los primeros 180 días después de la inscripción.

Protector dental para los deportes:

Un protector dental para miembros de 6 a 19 años de edad. El miembro debe recibir un chequeo anual por un dentista de la red. Límite de un protector al año.

Mochila con cordón y portavasos:

Una mochila con cordón y portavasos para miembros de 3 a 19 años. Debe recibir un chequeo dental por parte de un dentista dentro de la red dentro de los primeros 180 días después de la inscripción.

15 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/DentalTX,
o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

Tarjeta de regalo para registrarse en el portal para miembros de UnitedHealthcare Dental:

Una tarjeta de regalo de Walmart por \$5 para miembros de 0 a 19 años. La tarjeta de regalo se puede utilizar para la compra de suministros dentales, como cepillos de dientes, pasta de dientes, enjuague bucal e hilo dental. Las tarjetas de regalo también se pueden usar para comprar alimentos saludables que promuevan la salud oral en general. Límite de uno de por vida.

Vaso térmico de viaje con doble pared y pajilla de acero inoxidable:

Miembros de 6 a 13 años que completen la Evaluación de riesgos de salud y que califiquen para el Programa de Administración de Casos de UnitedHealthcare Dental y se inscriban en él. Límite de 1.

Recompensa a elección entre auriculares inalámbricos o un altavoz inalámbrico con Bluetooth 3.0:

Miembros de 14 a 16 años que completen la Evaluación de riesgos de salud y que califiquen para el Programa de Administración de Casos de UnitedHealthcare Dental y se inscriban en él. Límite de 1.

Sistema de control de acondicionamiento o actividad física con tecnología Bluetooth 4.0:

Miembros de 17 a 19 años que completen la Evaluación de riesgos de salud y que califiquen para el Programa de Administración de Casos de UnitedHealthcare Dental y se inscriban en él. Límite de 1.

Recompensa a elección entre una tarjeta de regalo de Xbox por \$10 o una tarjeta de regalo de Hulu por \$10:

Miembros inscritos en el Programa de Administración de Casos de UHC Dental que completen un evento importante del programa. Los eventos importantes incluyen ir a una visita dental preventiva o completar un plan de tratamiento dental.

¿Cuánto tengo que pagar por el cuidado dental de mi hijo?

A los miembros de CHIP se les cobrará un copago por cualquier visita que no sea un chequeo dental. El monto del copago de su hijo se puede encontrar en el frente de la tarjeta de identificación. Usted debe pagar este monto al momento del tratamiento. Los nativos americanos o nativos de Alaska están exentos de copagos.

Al nivel o por abajo del 151% del FLP (Nivel Federal de Pobreza):

El copago por la visita al doctor (no preventiva) es de \$5
o con un máximo de 5% costo compartido (del ingreso total de la familia) **

Por arriba del 151% del FLP y hasta incluyendo el 186% del FLP:

El copago por la visita (no preventiva) es de \$20,
con un máximo de 5% costo compartido (del ingreso total de la familia) **

Por arriba del 186% y hasta incluyendo el 201% del FLP:

El copago por la visita (no preventiva) es de \$25
con un máximo de 5% costo compartido (del ingreso total de la familia) **

** Por un plazo de cobertura de 12 meses.

¿Cuánto tengo que pagar por los servicios no cubiertos por CHIP o por servicios que superan el límite anual?

Los servicios dentales cubiertos están sujetos a un límite de beneficio anual de \$564 a menos que se aplique una excepción. Los miembros de CHIP que hayan agotado el límite de beneficio anual de \$564 pueden continuar recibiendo ciertos servicios, como visitas de control, tratamiento cubierto médicamente necesario y tratamiento de emergencia. Usted tendrá que pagar por los servicios que no están cubiertos o por servicios que superen el límite anual si no se encuentran en ninguna de las categorías anteriores.

¿Cómo obtengo los medicamentos (recetas) que el dentista ha recetado para mi hijo?

Lleve la receta con su identificación médica de CHIP a la farmacia de su elección más cerca a usted.

¿A quién llamo si tengo problemas para obtener los medicamentos (recetas) que el dentista ordenó para mi hijo?

Llame a su Plan de salud médico CHIP o comuníquese con Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

Cuidados dentales y otros servicios

¿Qué es el cuidado dental de rutina?

Los servicios dentales de rutina incluyen:

- Visitas de diagnóstico y preventivas (limpiezas, fluoruro cada seis [6] meses)
- Servicios terapéuticos como rellenos (empastes o tapaduras), coronas, endodoncias y/o extracciones

Para hacer citas

Cuando llame al consultorio de su dentista principal para hacer una cita, debe informarles la razón para esa cita. Por ejemplo, “Mi hijo necesita que le limpien los dientes” o “Mi hijo tiene dolor de diente”. La oficina le pedirán por sus nombres, dirección, número de teléfono y seguro.

¿Qué tan pronto puedo esperar que vean a mí hijo?

Los miembros deben ser programados para una visita:

- Dentro de tres (3) semanas para servicios de rutina
- Dentro de veinticuatro (24) horas para servicios de emergencia

Si usted tiene problemas para programar una cita, llame a Servicios para Miembros y ellos pueden ayudarlo.

¿Qué servicios dentales están cubiertos por el plan médico de CHIP?

El plan médico de CHIP cubre servicios dentales de emergencia en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio, incluyendo el pago de lo siguiente:

- Tratamiento para mandíbula dislocada
- Tratamiento por daños traumáticos en dientes y estructuras de soporte
- Eliminación de quistes
- Tratamiento de abscesos orales de origen dental o gingival

El plan médico de CHIP cubre el hospital, el doctor y los servicios médicos relacionados para las condiciones arriba mencionadas. Esto incluye los servicios que brinda el doctor y otros servicios que su hijo pudiera necesitar, tales como anestesia u otros medicamentos.

El plan médico de CHIP también es responsable por el pago por el tratamiento y los dispositivos para anomalías craneofaciales.

UnitedHealthcare Dental brinda todos los demás servicios dentales. Llame a UnitedHealthcare Dental para obtener más información sobre los servicios dentales que ofrecemos.

¿Cómo obtengo atenciones dentales de emergencia para mi hijo y a quién llamo?

Llame al dentista principal de su hijo para conocer cómo usted puede obtener servicios dentales de emergencia. Si la oficina está cerrada, llame al plan médico de CHIP de su hijo.

¿Qué tan pronto puedo esperar que mi hijo sea visto?

Su hijo debe recibir servicios dentales de emergencia a más tardar 24 horas después de su llamada.

¿Qué significa médicamente necesario?

Ese es el estándar para decidir si CHIP cubrirá un servicio dental para su hijo. Para los servicios o productos dentales provistos, la prueba es si un dentista prudente proporcionaría el servicio o producto a un paciente para diagnosticar, prevenir o tratar el dolor, infección, enfermedad, disfunción o desfiguración dental de acuerdo con los procedimientos generalmente aceptados por la comunidad dental profesional.

¿Qué sucede si mi hijo necesita atención dental de rutina o servicios dentales de emergencia cuando está fuera de la ciudad o fuera de Texas?

Si su hijo necesita atención dental de rutina cuando viaja, llámenos gratuitamente al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** y le ayudaremos a encontrar un dentista.

Si su hijo necesita servicios dentales de emergencia mientras viaja, acuda al hospital más cercano y después llame a su plan médico de salud de CHIP.

¿Qué sucede si mi hijo necesita servicios dentales cuando está fuera del país?

CHIP no cubre los servicios dentales que se lleven a cabo fuera del país.

¿Qué sucede si mi hijo necesita ver a un dentista especialista?

El dentista principal de su hijo le dará una referencia para que su hijo pueda ir a un especialista.

¿Qué tan pronto puedo esperar que un especialista vea a mi hijo?

- Si el especialista ofrece atención de urgencia, su hijo será atendido a más tardar 24 horas después de que usted solicite una referencia de su dentista principal
- Si el especialista le provee terapia a su hijo o necesita ver al especialista para obtener un diagnóstico, su hijo será atendido a más tardar 14 días desde el momento en que solicite la referencia
- Si el especialista brinda servicios para prevenir problemas dentales, su hijo será atendido a más tardar 30 días después de que solicite la referencia

¿Cuáles servicios dentales no necesitan una referencia?

Los servicios prestados por el dentista principal de su hijo no necesitan una referencia. El dentista principal de su hijo lo referirá a un especialista si hay una necesidad médicamente necesaria.

Servicios de interpretación

Si el inglés no es su idioma principal, usted puede obtener acceso a un intérprete cuando llame a Servicios para Miembros. Algunos de nuestros representantes de Servicios para Miembros hablan otros idiomas además del inglés. También nosotros contratamos con Certified Languages para proporcionar otros idiomas. El representante de Servicios para Miembro puede obtener un intérprete por teléfono para ayudarle con su llamada. TTY está disponible para personas con discapacidad auditiva marcando TDD/TTY: **7-1-1**.

Muchos de los proveedores dentales de nuestra red también hablan otros idiomas. Usted puede encontrar los idiomas que habla un proveedor dental en nuestro directorio de proveedores y en nuestro sitio en internet. El Directorio de proveedores de Texas CHIP incluye a todos los dentistas participantes en la red y se puede ver en uhc.com/DentalTX. Comuníquese con Servicios para Miembros de Texas CHIP o visite el sitio en internet de Texas CHIP para obtener la lista actualizada de dentistas o si necesita ayuda para encontrar a un proveedor que hable su idioma.

Usted también puede tener a un intérprete con usted en su cita dental. Usted debe llamar a Servicios para Miembros por lo menos 72 horas antes de la cita programada para solicitar a un intérprete. Nosotros haremos los arreglos para que un intérprete que hable su idioma se encuentre con usted en el consultorio dental. Si necesita un intérprete de lenguaje de señas, debe informarnos al menos 2 semanas antes de la cita. Si usted cambia la fecha o la hora de su cita, debe informarnos. Nosotros también podemos informar al intérprete.

¿Puede alguien interpretar para mí cuando hablo con el dentista de mi hijo?

Sí. Usted tiene acceso a un intérprete cuando llama a Servicios para Miembros. Algunos de nuestros representantes de Servicios para Miembros hablan otros idiomas además del inglés. Nosotros también contratamos a Certified Languages para proporcionar otros idiomas. El representante de Servicios para Miembros puede obtener un intérprete por teléfono para ayudarlo con su llamada. TTY para personas con discapacidad auditiva está disponible marcando TDD/TTY: **7-1-1**.

¿A quién llamo para un intérprete?

Llame a Servicios para Miembros. Un representante de Servicios para Miembros puede obtener un intérprete por teléfono para ayudarle con su llamada. TTY para personas con discapacidad auditiva está disponible marcando TDD/TTY: **7-1-1**.

¿Con cuánta anticipación debo llamar?

Usted debe llamar a Servicios para Miembros al menos 72 horas antes de la cita programada para solicitar un intérprete. Haremos los arreglos para que un intérprete que hable su idioma se encuentre con usted en el consultorio dental. Si necesita un intérprete de lenguaje de señas, debe informarnos al menos 2 semanas antes de la cita.

21 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/DentalTX, o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

¿Cómo puedo obtener un intérprete en persona en el consultorio del dentista?

Usted también puede hacer que un intérprete acuda a una cita dental. Usted debe llamar a Servicios para Miembros por lo menos 72 horas antes de la cita programada para solicitar un intérprete. Haremos los arreglos para que un intérprete que hable su idioma se encuentre con usted en el consultorio dental. Si necesita un intérprete de lenguaje de señas, debe informarnos al menos 2 semanas antes de la cita. Si cambia la fecha o la hora de su cita, debe informarnos. Nosotros también podemos informar al intérprete.

¿Qué sucede si recibo una factura del dentista de mi hijo?

Pregúntele al dentista de su hijo por qué le están facturando. El dentista de su hijo no puede facturarle por los servicios cubiertos y aprobados de CHIP.

¿A quién puedo llamar?

Llame a Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

¿Qué información necesitarán?

Tenga a mano la identificación como miembro de su hijo y una copia de la factura. Usted deberá informar a Servicios para Miembros cuál proveedor le envió la factura, la fecha del servicio, el monto y la dirección y número de teléfono.

¿Qué debo hacer si cambio de dirección?

Es muy importante que usted mantenga toda su información actualizada. Tan pronto como tenga su nueva dirección, informe a la oficina local de beneficios de HHSC y al departamento de Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

Antes de recibir servicios de CHIP en su nueva área, usted debe llamar a UnitedHealthcare Dental, a menos que necesite servicios de emergencia. Usted continuará recibiendo atención a través de UnitedHealthcare Dental hasta que HHSC cambie su dirección.

¿Cuáles son los derechos y responsabilidades de mi hijo?

Derechos y responsabilidades de los miembros

Derechos de los miembros

1. Usted tiene el derecho a obtener información precisa y fácil de entender para ayudarlo a tomar buenas decisiones acerca de usted o de su hijo de los dentistas y otros proveedores de su hijo.
2. Tiene el derecho a conocer cómo se les paga a los dentistas de su hijo. Tiene el derecho a conocer cuáles son esos pagos y cómo funcionan.
3. Tiene el derecho a conocer cómo UnitedHealthcare Dental decide si un servicio está cubierto o es médicamente necesario. Tiene el derecho a conocer acerca de las personas en el consultorio de UnitedHealthcare Dental que deciden esas cosas.
4. Tiene el derecho a conocer los nombres y direcciones de los dentistas y otros proveedores inscritos en UnitedHealthcare Dental.
5. Tiene el derecho a elegir de una lista de dentistas que sea lo suficientemente amplia para que su hijo pueda recibir la atención adecuada cuando la necesite.
6. Tiene el derecho a participar en todas las opciones acerca del cuidado dental de su hijo.
7. Tiene derecho a hablar por su hijo en todas las opciones de tratamiento.
8. Tiene derecho a obtener una segunda opinión de otro dentista inscrito en UnitedHealthcare Dental acerca de qué tipo de tratamiento necesita su hijo.
9. Tiene el derecho a recibir un trato justo por parte de UnitedHealthcare Dental, dentistas y otros proveedores.
10. Tiene derecho a hablar en privado con los dentistas y otros proveedores de su hijo y a mantener los registros dentales de su hijo en privado. Tiene derecho a revisar y copiar los expedientes dentales de su hijo y a solicitar cambios en esos expedientes.
11. Tiene derecho a saber que los dentistas, hospitales y otras personas que cuidan a su hijo pueden aconsejarle sobre el estado de salud, la atención médica y el tratamiento de su hijo. El plan de salud dental de su hijo no puede evitar que le brinden esta información, incluso si la atención o el tratamiento no es un servicio cubierto.
12. Tiene el derecho a saber que usted no es responsable de pagar los servicios cubiertos para su hijo. Los dentistas, hospitales y otros no pueden exigirle que pague ningún otro monto por los servicios cubiertos.

Responsabilidades de los miembros

Tanto usted como UnitedHealthcare Dental tienen interés en el mejoramiento de la salud dental de su hijo. Usted puede ayudar asumiendo estas responsabilidades.

1. Usted y su hijo deben tratar de seguir hábitos saludables, como alentar a su hijo a hacer ejercicio, mantenerse alejado del tabaco y comer una dieta saludable.
2. Usted debe participar en las decisiones del dentista acerca de usted y los tratamientos de su hijo. Usted debe trabajar junto con los dentistas y otros proveedores de UnitedHealthcare Dental para elegir tratamientos para su hijo que todos hayan acordado.
3. Usted debe trabajar junto con los dentistas y otros proveedores de UnitedHealthcare Dental para elegir tratamientos para su hijo que todos hayan acordado.
4. Si usted está en desacuerdo con UnitedHealthcare Dental, primero debe intentar resolverlo utilizando el proceso de quejas de UnitedHealthcare Dental.
5. Usted debe obtener información acerca de que UnitedHealthcare Dental cubre y no cubre. Debe leer su manual para miembros para comprender cómo funcionan las reglas.
6. Si usted hace una cita para su hijo, debe intentar llegar a tiempo al consultorio del dentista. Si no puede asistir a la cita, asegúrese de llamar y cancelarla.
7. Usted debe informar acerca del uso indebido por parte de proveedores dentales y de atención médica, otros miembros, UnitedHealthcare Dental u otros planes dentales o médicos.

Si usted cree que ha recibido un trato injusto o discriminado, llame gratuitamente al Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS) al 1-800-368-1019. Así mismo, usted también puede obtener información acerca de la Oficina de Derechos Civiles del HHS en internet en www.hhs.gov/ocr.

Quejas, reclamaciones y apelaciones

Nosotros queremos que usted esté satisfecho con la atención y los servicios que recibe. Si no está satisfecho, queremos saberlo para poder resolver el problema.

Quejas

Usted tiene el derecho a presentar una queja en cualquier momento. Llame a Servicios para Miembros y responderemos a sus preguntas o inquietudes acerca de beneficios, servicios, acceso a citas, facturas incorrectas que recibió u otros problemas. Si es posible, resolveremos su problema al momento de su llamada. Si eso no es posible, le pediremos más información y le responderemos dentro de 30 días calendario posteriores a la presentación de su queja. En cualquier momento, nosotros podemos pedirle más información.

Usted también puede presentar una queja por escrito. Un representante autorizado, alguien que usted elija por escrito, puede ayudarlo. Su representante autorizado puede ser un amigo, vecino, familiar, proveedor o abogado.

El proceso de queja

¿Qué debo hacer si tengo una queja?

Queremos ayudar. Si usted tiene una queja, llámenos al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** (gratuitamente). Un defensor de Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental puede ayudarle a presentar una queja. En la mayoría de los casos, le podemos ayudar de inmediato o dentro de unos días como máximo.

Si usted aún tiene una queja después de haber pasado por el proceso de quejas de UnitedHealthcare Dental, llame al Texas Department of Insurance al 1-800-252-3439 (llamada gratuita). Si usted desea presentar su queja por escrito, envíela a la siguiente dirección:

Texas Department of Insurance
P.O. Box 149091
Austin, Texas 78714-9091

¿A quién puedo llamar?

Si usted tiene una queja, llámenos gratuitamente al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** para informarnos acerca de su problema.

Envíe su queja por escrito a:

UnitedHealthcare Dental Texas CHIP
Appeals/Complaints Department
P.O. Box 1427
Milwaukee, WI 53201

¿Puede alguien en UnitedHealthcare Dental ayudarme a presentar una queja?

Un defensor de Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental puede ayudarlo a presentar una queja. Simplemente llame al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

¿Qué debo hacer para presentar una queja y cuánto tiempo llevará el proceso?

Por favor, llámenos al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** (gratuitamente) para informarnos acerca de su problema. Un defensor de Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental puede ayudarlo a presentar una queja o usted puede escribirnos a la dirección abajo anotada. La mayoría de las veces, podemos ayudarlo de inmediato o dentro de unos días a lo máximo.

Envíe sus quejas por escrito a:

UnitedHealthcare Dental Texas CHIP
Appeals/Complaints Department
P.O. Box 1427
Milwaukee, WI 53201

Después de recibir su queja, nosotros le enviaremos una carta de confirmación en menos de 5 días hábiles. La carta también le informará qué puede usted hacer si aún tiene preocupaciones.

Nosotros revisaremos su caso y le enviaremos una carta con nuestra decisión dentro de 30 días a partir de la fecha de su queja.

Si no me gusta la respuesta a mí queja, ¿a quién más puedo llamar?

Si usted aún tiene una queja después de haber pasado por el proceso de quejas de UnitedHealthcare Dental, llame al Texas Department of Insurance al 1-800-252-3439 (la llamada es gratuita).

Manual de UnitedHealthcare Dental CHIP

¿Cómo puedo presentar una queja ante el Texas Department of Insurance después de haber pasado por el proceso de quejas de UnitedHealthcare Dental?

Si aún tiene una queja después de haber pasado por el proceso de quejas de UnitedHealthcare Dental, llame al Texas Department of Insurance (Departamento de Seguros de Texas) al 1-800-252-3439 (llamada gratuita). Si desea presentar su queja por escrito, envíela a la siguiente dirección:

Texas Department of Insurance
P.O. Box 149091
Austin, TX 7871

Apelaciones

Una apelación es una solicitud para cambiar una decisión tomada por UnitedHealthcare Dental acerca de servicios que usted o su proveedor piensan que tienen derecho a recibir. Usted o un representante autorizado pueden presentar una apelación por escrito, en persona o llamando a Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental Texas CHIP. Las solicitudes de revisión de servicios que fueron rechazadas por UnitedHealthcare Dental Texas CHIP deben hacerse **dentro de 60 días calendario** posteriores a la decisión de UnitedHealthcare Dental Texas CHIP de negar un servicio o suministro. Nosotros revisaremos la atención o los servicios que se negaron o la decisión de cobertura que se tomó.

Envíe sus apelaciones por escrito a:

UnitedHealthcare Dental Texas CHIP
Attn: Grievance and Appeals Unit
P.O. Box 1427
Milwaukee, WI 53201

Usted tiene el derecho a:

- Solicitar y obtener copias de todos los documentos relacionados con su apelación. Puede agregar información acerca de la apelación a su expediente por escrito o en persona.
- Continuar obteniendo servicios cubiertos de CHIP mientras su apelación está bajo revisión. Para que estos servicios cubiertos por CHIP continúen, usted debe llamar o informar a UnitedHealthcare Dental Texas CHIP **dentro de 10 días hábiles** posteriores a la notificación. Si se rechaza su apelación, usted puede ser responsable por el costo de los beneficios continuos que recibió. Si se aprueba la apelación y usted no solicitó que sus servicios continúen mientras su apelación estaba pendiente, UnitedHealthcare Dental Texas CHIP autorizará o proporcionará servicios dentro de 72 horas.

El personal calificado de UnitedHealthcare Dental Texas CHIP decide acerca de las apelaciones que no estén relacionadas a problemas médicos. Los profesionales de la salud calificados deciden acerca de aquellas apelaciones relacionadas a problemas médicos. Nosotros tomaremos una decisión justa acerca de las apelaciones dentro de 30 días calendario posteriores a la recepción de su apelación.

¿Puede alguien más presentar una apelación por mí?

Sí. Su doctor, otro proveedor o cualquier persona que usted elija pueden solicitar una apelación.

Proceso de apelación

¿Qué puedo hacer si UnitedHealthcare Dental niega o limita un servicio para mi hijo que el dentista solicitó?

Si usted no está de acuerdo con la denegación de UnitedHealthcare Dental, tiene el derecho a presentar una apelación. Puede pedirle a UnitedHealthcare Dental que lo ayude a presentar una apelación. Usted también puede elegir a un proveedor, un pariente, un amigo o un abogado para que apelen en su nombre. La persona que elija debe tener su aprobación por escrito para apelar en su nombre.

¿Cómo sabré si se niegan los servicios para mi hijo?

Usted recibirá por correo una notificación de una denegación de los servicios solicitados para su hijo. Puede llamar a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** para conocer el estado de una solicitud de servicios para su hijo o ver el estado en uhc.com/DentalTX. Su dentista también puede informarle acerca de la denegación.

¿Cuáles son los plazos para el proceso de apelación?

Usted debe solicitar una apelación dentro de 60 días a partir de la fecha en que recibió nuestra carta de rechazo. Si usted desea que UnitedHealthcare Dental examine su caso, puede solicitarlo por escrito o llamando por teléfono. Si usted o la persona que elige para apelar por usted llama a Servicios para Miembros para solicitar una apelación, Servicios para Miembros pondrá su apelación por escrito y se la enviará a usted para que la firme. Usted o la persona que usted elija para apelar en su nombre debe firmar la apelación y enviárnosla, a menos que se haya solicitado una apelación rápida (acelerada).

Usted puede solicitar una extensión hasta por 14 días calendario si es necesario. Si UnitedHealthcare Dental determina que es necesario tener más información o si una extensión es para el mejor interés de su hijo, se lo notificaremos por escrito. Le indicaremos cómo un retraso es en el mejor interés de su hijo.

¿Cuándo puedo solicitar una apelación?

Usted debe solicitar una apelación dentro de 60 días a partir de la fecha en que recibe nuestra notificación de rechazo. Sus servicios pueden continuar mientras se examina su apelación, si se aplica todo lo siguiente:

- Usted solicita una apelación:
 - Dentro de 10 días hábiles desde la fecha en que le enviamos la carta de rechazo, o
 - Antes de la fecha de vigencia de esta notificación de rechazo.
- La solicitud de apelación está relacionada con servicios reducidos o suspendidos o con servicios previamente autorizados para usted
- Los servicios fueron ordenados por un proveedor autorizado
- El período de autorización para los servicios no ha finalizado
- Usted solicitó que el servicio continúe

Usted también puede solicitar una apelación por denegación parcial o total del pago de los servicios. Puede solicitar una extensión hasta por 14 días calendario si es necesario. Si UnitedHealthcare Dental determina que se necesita más información o si una extensión es para el mejor interés de su hijo, se lo notificaremos por escrito. Le indicaremos cómo un retraso es en el mejor interés de su hijo.

¿Puedo llamar solicitando una apelación o tiene que ser por escrito?

Puede solicitar una apelación por escrito, o puede llamar y solicitar una apelación a UnitedHealthcare Dental. Le enviaremos un formulario de apelación de una página que usted, el dentista de su hijo u otra persona que lo represente puede completar y devolvernos.

¿Puede alguien de UnitedHealthcare Dental ayudarme a presentar una apelación?

Sí. Llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** para solicitar una apelación. Servicios para Miembros presentará su apelación por escrito y se la enviará para que la firme.

¿Qué más puedo hacer si aún no estoy satisfecho?

Si usted no está de acuerdo con la decisión de apelación de UnitedHealthcare Dental, tiene derecho a solicitar una revisión por parte de MAXIMUS Federal External Review. MAXIMUS no tiene ninguna afiliación con UnitedHealthcare Dental, sus proveedores de atención médica o la URA.

Para solicitar una revisión externa federal de MAXIMUS, usted debe completar el Formulario de solicitud de revisión externa federal de MAXIMUS y devolverlo a los servicios federales de MAXIMUS:

Por correo: HHS Federal External Review Request
MAXIMUS Federal Services
3750 Monroe Avenue, Suite 705
Pittsford, NY 14534

Por correo electrónico: FERP@maximus.com

En internet: Envíe su solicitud por internet a:
<https://externalappeal.com/ferportal/#/home>
Seleccione el enlace “Request a Review Online” en el encabezado

Fax: 1-888-866-6190

Llame al: 1-888-866-6205, 8:00 a.m. a 5:00 p.m. EST, lunes a viernes

El formulario se puede encontrar en nuestro portal en internet para miembros en:
uhc.com/DentalTX.

Si usted piensa que su situación es urgente, puede solicitar una revisión acelerada (rápida) cuando envíe un correo electrónico, un fax o llame al Proceso federal de revisión externa al 888-866-6205 ext. 3326. Si usted envía la solicitud de revisión en línea, seleccione “expedited” (“acelerada”).

El paciente, el padre, madre o el tutor legal del paciente deben firmar el formulario de consentimiento para la divulgación de la información médica a MAXIMUS (incluida como parte del formulario de solicitud de revisión).

MAXIUMS Federal Services le notificará la decisión final de la revisión externa tan pronto como lo requieran sus condiciones o circunstancias médicas, pero no más tarde de 72 horas después de recibir su solicitud de revisión externa acelerada. Cuando MAXIMUS Federal Services reciba su solicitud, nos lo notificarán y nosotros les enviaremos toda la información del caso para su revisión. Si usted les envía más información, la compartirán con nosotros.

Usted recibirá una carta con la decisión de una solicitud estándar no más tarde de 45 días después de recibir la solicitud de revisión externa. Si MAXIMUS Federal Services decide revocar nuestra decisión, le proporcionaremos la cobertura o el pago por sus artículos o servicios de atención médica.

Si usted tiene preguntas o inquietudes acerca de su revisión externa, llame al 1-888-866-6205.

Apelaciones de urgencia (rápidas)

Cuando usted o el proveedor de su hijo piensan que una demora en la atención o en el tratamiento podría resultar en una emergencia médica, usted o el proveedor de su hijo deben llamar a Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental para solicitar una apelación rápida. Esto implica que la ausencia de atención médica inmediata podría ser un riesgo para la vida de su hijo o causarle un dolor intenso. Nosotros tomaremos una decisión acerca de las apelaciones urgentes dentro de 72 horas posteriores a la recepción de su solicitud.

Si es necesario tener más información, UnitedHealthcare Dental se comunicará con usted para informarle que necesitamos más tiempo para revisar su solicitud.

Apelación acelerada (rápida) del plan dental

¿Qué es una apelación acelerada?

Usted puede solicitar una apelación acelerada cuando no tenga tiempo para una apelación estándar cuando la vida o la salud de su hijo estén en peligro. Cuando solicita una apelación acelerada, UnitedHealthcare Dental tiene que tomar una decisión rápidamente en función del estado de salud de su hijo.

¿Cómo solicito una apelación acelerada?

Usted puede solicitar una apelación por escrito o llamándonos. Usted o la persona que elige para apelar pueden llamar a Servicios para Miembros para solicitar una apelación acelerada.

¿Cuánto dura una apelación acelerada?

Nosotros revisaremos y responderemos a su solicitud de apelación acelerada dentro de 72 horas.

¿Qué sucede si UnitedHealthcare Dental responde que no se me dará una apelación acelerada?

Si UnitedHealthcare Dental piensa que la demora en la atención no es potencialmente mortal, le avisaremos dentro de 72 horas. Su apelación será turnada a través del proceso de apelación estándar. Nosotros le notificaremos nuestra decisión dentro de 30 días.

¿Quién puede ayudarme a presentar una apelación acelerada?

Usted puede presentarla o el doctor de su hijo, otro proveedor o cualquier persona que usted elija pueden solicitar una apelación acelerada.

Fraude, desperdicio y abuso

Información acerca del fraude

¿Desea denunciar desperdicio, abuso o fraude en CHIP?

Por favor, infórmenos si usted piensa que un doctor, dentista, farmacéutico en una farmacia, otro proveedor de atención médica o una persona que recibe beneficios están haciendo algo mal. Hacer algo mal podría ser un desperdicio, abuso o fraude, lo cual es ilegal. Por ejemplo, usted puede informarnos si piensa que alguien está:

- Recibiendo pagos por servicios de CHIP que no se brindaron o que no eran necesarios
- No diciendo la verdad acerca de una condición médica para recibir tratamiento médico
- Permitiendo que otra persona use una identificación dental de CHIP
- Usando la identificación dental de CHIP de otra persona
- Mintiendo acerca de la cantidad de dinero o recursos que tiene para obtener beneficios

Para denunciar desperdicio, abuso o fraude, elija uno de los siguientes:

- Llame a la línea directa de la OIG al 1-800-436-6184, o
- Visite <https://oig.hhsc.state.tx.us/>. En la casilla “I want to” (Quiero), haga clic en “Report Fraud, Waste or Abuse” (“Informar fraude, desperdicio o abuso”) para completar el formulario en internet.
- Usted puede informar directamente a UnitedHealthcare Dental a:

UnitedHealthcare Dental
Special Investigation Unit
170 Wood Avenue, 3rd Floor, NJ050-1000
Iselin, NJ 08830

Teléfono: **1-844-359-7736**, TDD/TTY: **7-1-1**

¿Cómo denuncio a un dentista de CHIP que creo que está haciendo mal uso o estafando al sistema (cometiéndolo fraude)? Elige uno de los siguientes:

- Cuando reporte acerca de un proveedor (un doctor, dentista, consejero, etc.), incluya:
 - Nombre, dirección y número de teléfono del proveedor
 - Nombre y dirección de la instalación (hospital, casa de reposo, agencia de salud en el hogar, etc.)
 - Número de CHIP del proveedor y el centro, si lo tiene
 - Tipo de proveedor (médico, dentista, terapeuta, farmacéutico, etc.)
 - Nombres y números de teléfono de otros testigos que pueden ayudar en la investigación
 - Fechas de los eventos
 - Un resumen del hecho
- Al informar acerca de alguien que recibe beneficios, incluya:
 - El nombre de la persona
 - La fecha de nacimiento, el número de Seguro Social o el número de caso de la persona, si lo tiene
 - La ciudad en donde la persona vive
 - Detalles específicos acerca del desperdicio, abuso o fraude

Preguntas frecuentes

Pregunta. ¿Puedo llevar a mi hijo a cualquier dentista?

Respuesta. Usted solo puede llevar a su hijo a un dentista que forme parte de la red de UnitedHealthcare Dental Texas CHIP. Si el proveedor dental actual de su hijo no forma parte del plan dental, llame a Servicios para Miembros. Nosotros podemos ayudar a su proveedor dental a unirse a nuestra red o podemos ayudarle a usted a encontrar un nuevo dentista que participe en nuestra red.

P. ¿Cuándo debo empezar a llevar a mi hijo al dentista?

R. Los niños deben ver a un dentista en o alrededor de su primer cumpleaños. Después de eso, los padres deben programar una cita dental cada seis meses.

P. ¿Tendrán los miembros de Texas CHIP una tarjeta de identificación?

R. Sí. Nosotros le enviaremos la tarjeta de identificación de su hijo una vez que esté inscrito. Asegúrese de llevar la tarjeta de identificación de su hijo a cada cita dental. Si usted pierde la tarjeta, puede llamar a Servicios para Miembros para obtener otra.

P. Cuando visite al dentista, ¿tendré algún copago?

R. No. No hay copagos en el programa Texas CHIP; sin embargo, se requiere el pago de todos los procedimientos y tratamientos no cubiertos. Para obtener más información acerca de los servicios cubiertos por Texas CHIP, comuníquese con Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

P. ¿Cómo encuentro a un dentista y cómo hago una cita?

R. Al llamar al número de Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Texas CHIP al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**, podemos ayudarlo a encontrar a un dentista en su área. Usted también puede localizar un proveedor participante visitando nuestro sitio en internet en uhc.com/DentalTX. Si lo solicita, nosotros podemos enviarle un Directorio de proveedores con la lista de todos los dentistas que participan en el programa.

P. ¿Qué hago si necesito cancelar la cita con el dentista de mi hijo?

R. Usted debe llamar al consultorio del dentista por lo menos 24 a 48 horas (el período de tiempo exacto variará, según las diferencias en las prácticas dentales) antes de la cita programada para cancelar. Muchos dentistas tienen políticas de cancelación en las que se reservan el derecho de no recibir más a un paciente que no acude a las citas programadas. Es muy importante cumplir con todas las citas programadas o llamar con anticipación si debe cancelar.

Manual de UnitedHealthcare Dental CHIP

P. ¿Qué pasa si un dentista o clínica me envía una factura?

R. Si recibe una factura, llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**. Un representante trabajará con usted para conocer si usted necesita pagar la factura o cómo puede resolverse el problema.

P. ¿Requiere el plan de salud que yo obtenga una segunda opinión para cualquier servicio?

R. No. UnitedHealthcare Dental Texas CHIP no requiere que usted obtenga una segunda opinión para los servicios cubiertos. Sin embargo, hay una segunda opinión disponible para todos los servicios cubiertos dentales. Si desea recibir una segunda opinión, llame a Servicios para Miembros.

P. ¿Qué hago si quiero que mi hijo vea a un especialista dental?

R. Hable primero con el dentista principal de su hijo. Su dentista le ayudará a encontrar el tipo de especialista que su hijo necesita y uno que forme parte de nuestra red.

P. ¿Necesito una referencia para que mi hijo vea a un especialista dental?

R. Su hijo no necesita una referencia a un especialista dental, siempre y cuando el dentista participe en el programa UnitedHealthcare Dental Texas CHIP.

P. ¿Qué beneficios no están cubiertos por mi plan de salud?

R. Los siguientes servicios no están cubiertos por el programa de UnitedHealthcare Dental Texas CHIP:

- Procedimientos experimentales
- Tratamientos que son cosméticos o que no son médicamente necesarios
- Servicios fuera del territorio de los Estados Unidos
- Servicios cubiertos por otra cobertura de seguro o plan de salud

Por favor contacte a Servicios para Miembros si tiene alguna pregunta.

P. ¿Qué sucede si UnitedHealthcare Dental Texas CHIP no paga la reclamación dental de mi hijo?

R. Usted deberá llamar a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** y solicitarnos que revisemos la reclamación. Por ejemplo, UnitedHealthcare Dental Texas CHIP denegará su reclamación cuando reciba servicios que no están cubiertos por el programa Texas CHIP. Cuando solicite una revisión, UnitedHealthcare Dental Texas CHIP analizará su solicitud y reconsiderará nuestra decisión lo antes posible. Nosotros le informaremos el resultado de la revisión por escrito. Para obtener detalles acerca de cómo apelar una denegación, consulte la página 27 de este manual.

35 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/DentalTX, o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

P. ¿Qué pasa si recibo una factura?

R. Si recibe una factura de un dentista o de un hospital, llámenos lo antes posible. Si es necesario, informe al proveedor que UnitedHealthcare Dental está revisando la factura.

P. ¿Qué pasa si me mudo fuera del estado?

R. Si usted planea mudarse a otro estado, comuníquese con Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental. Sus beneficios dentales pueden terminar cuando se mude fuera del estado.

Consejos para una buena salud dental

- Asista a todas las citas dentales programadas
- Llame a su dentista 24 a 48 horas antes de la cita si debe cancelar
- Proporcione a los cuidadores de niños el nombre del dentista y el número de teléfono de emergencia y asegúrese que ellos sepan cómo manejar emergencias dentales, por ejemplo, dolor severo de dientes, sangrado severo, inflamación o trauma (accidentes)

A los 12 meses de edad

- Comience a cepillar los dientes de su niño con poca pasta dental con fluoruro (cantidad no más grande que un grano de arroz)
- Haga una cita para el primer examen dental de su hijo tan pronto como le salga el primer diente y no más tarde de su primer cumpleaños
- No ponga a dormir al niño con un biberón que no contenga solamente agua, ni coloque el biberón en la boca del niño

A los 15 y 18 meses de edad

- Continúe cepillando los dientes de su niño con poca pasta dental con fluoruro (una cantidad no más grande que un grano de arroz). Haga una cita con sus dentistas para un examen si aún no la ha hecho.
- Continúe evitando poner a dormir a su hijo con un biberón que contenga cualquier cosa que no sea agua, y no coloque un biberón en la boca del niño
- Los niños menores de 4 a 5 años aún necesitarán ayuda para cepillarse

A los 3 años de edad

- Comience a enseñarle a su hijo a cepillarse los dientes con una cantidad de pasta dental con fluoruro del tamaño de un chícharo. Siga dándole ayuda.
- Los niños menores de 4 a 5 años aún necesitarán ayuda para cepillarse
- Comience a usar el hilo dental cuando le empiecen a salir los dientes posteriores. Esto es importante porque las cerdas del cepillo de dientes no pueden alcanzar el espacio entre los dientes, dejándolos vulnerables a las bacterias y a las caries.
- Lleve a su hijo al dentista regularmente y pregúntele acerca de los suplementos de fluoruro o las aplicaciones de fluoruro en el consultorio, que fortalecen el esmalte dental y ayudan a protegerlo en contra de las caries. Para la mayoría de los niños, eso significa visitar al dentista dos veces al año.

A los 4 años de edad

- Asegúrese que su hijo se cepille los dientes 2 veces al día, con supervisión, usando una cantidad de pasta dental con fluoruro del tamaño de un chícharo
- Los niños menores de 4 a 5 años aún necesitarán ayuda para cepillarse
- Si su hijo regularmente chupa un chupete, dedos o pulgar, comience a ayudarlo a dejar el hábito

A lo largo de la infancia media

- Asegúrese que su hijo se cepille los dientes 2 veces al día con una cantidad de pasta dental con fluoruro del tamaño de un chícharo; continúe con la supervisión hasta que tenga 6 años y ayúdelo a usar el hilo dental
- Asegúrese que su hijo reciba chequeos regulares y de preguntarle a su dentista acerca del fluoruro y los selladores suplementarios cuándo le comiencen a aparecer los dientes adultos (molares de 6 años)
- A medida que los dientes adultos de su hijo salgan, haga que su dentista los evalúe para revisar que están saliendo correctamente
- Finalmente, asegúrese de que su hijo coma bien y consuma muchas frutas y verduras

Lista de verificación de una boca sana

¿Cómo puedo preparar a mi hijo para una visita al dentista?

- Haga que la primera visita la esperen con gusto. Hoy en día, la odontología para niños es una experiencia divertida y positiva.
- Las citas matinales suelen ser cuando el niño está más descansado y cooperativo
- No intente sobornar a su hijo; en su lugar, puede leerle a su hijo una historia acerca de un viaje al dentista, o puede jugar al “dentista” con el niño usando una linterna para que él mire en la boca de usted y usted en la del niño
- Si su hijo hace una pregunta que le incomoda a usted responder, puede decirle: “No sé, hablaremos con el dentista”. Esto evita que el niño se asuste innecesariamente; también le permite a su hijo tomar un papel activo en la cita.

Preocupaciones importantes

El biberón es la principal causa de “las caries del biberón” y de la pérdida de dientes en niños muy pequeños. Para evitar esto, no acueste a dormir a su bebé con un biberón que contenga sustancias pegajosas o azucaradas como leche, jugo de fruta, fórmula u otras bebidas endulzadas. Si el niño debe dormir con un biberón, use solo agua común y corriente.

Otro problema que ocurre comúnmente en los niños activos son los accidentes. Los dientes que sufren lesiones deben ser tratados inmediatamente por el dentista. En muchos casos, con cuidados inmediatos se pueden prevenir lesiones adicionales o la pérdida de dientes. A veces, los niños muy activos pueden perder un diente perfectamente sano. Si esto le sucede a un diente permanente, guarde el diente y cualquier fragmento o tejido de las encías. Deposite el diente en leche o agua hasta que pueda encontrar ayuda. Si no hay leche o agua disponible, la vida del diente puede prolongarse manteniéndolo húmedo en la saliva manteniéndolo debajo de la lengua, o entre la mejilla y la encía. En muchos casos, el diente se puede volver a colocar con éxito, si se recibe ayuda dentro de una hora.

Se perderán los dientes de leche. ¿Por qué deben repararse?

Los dientes de leche (primarios) proporcionan una base y orientación para los dientes permanentes (secundarios). Si un niño tiene dientes espaciados incorrectamente o tienen muchas caries, hacinamiento, desplazamiento o malos hábitos orales, un tratamiento temprano puede ser necesario para evitar en el futuro un tratamiento más complicado (como aparatos ortopédicos). El desarrollo temprano de los dientes también afecta la capacidad del niño para comer, masticar, formar patrones del habla y deglutir (tragar). Esto es especialmente importante para el sentido de confianza social y autoestima de su hijo. Si los dientes de leche se pierden temprano, los aparatos cosméticos y los mantenedores de espacio están disponibles para reemplazarlos o para proporcionar espacio para que salgan los dientes permanentes.

¿Cuándo debe mi hijo visitar al dentista por primera vez?

El primer cumpleaños de su hijo es un buen momento para una evaluación dental de bebé sano, que puede ayudar al diagnóstico y prevención de desórdenes orales futuros. Este también es un buen momento para comenzar a destetar a su hijo del biberón.

¿Cómo puedo ayudar a mi hijo a mantener una sonrisa saludable para toda la vida?

- Como padre o madre, usted puede dar un buen ejemplo cuidando bien de sus propios dientes
- Antes de que los dientes de su hijo comiencen a aparecer en la boca, comience a darle masaje a los dientes y las encías con el dedo, una toallita húmeda tibia o una gasa pequeña
- Cuando aparezcan los primeros dientes de leche, use hilo dental y cepille los dientes de su hijo hasta que tenga la edad suficiente para hacerlo
- Alimente a su hijo con una dieta equilibrada y ofrézcale bocadillos saludables
- Pregúntele a su dentista sobre el fluoruro y otros tratamientos que previenen las caries
- Asegúrese de que su hijo reciba atención dental regular durante todo su desarrollo

Avisos de no discriminación y asistencia lingüística

Avisos del plan dental sobre prácticas de privacidad

Este aviso explica la forma en que su Información Médica se podrá usar. Cómo usted puede tener acceso a esta información. Léalo detenidamente.

Efectivo el 1 de septiembre de 2020.

Por ley, debemos¹ proteger la privacidad de su información de salud (health information, “HI”). Debemos enviarle este aviso. Le informa:

- Cómo podemos usar su información médica
- Cuándo podemos compartir su información médica con otras personas o entidades
- Qué derechos tiene sobre su información médica

Por ley, debemos respetar los términos de este aviso.

La información médica es información sobre su salud o servicios de atención médica. Tenemos derecho a cambiar nuestras políticas de privacidad para manejar la información médica. Si las cambiamos, se lo notificaremos por correo postal o electrónico. También publicaremos el nuevo aviso en este sitio (www.uhc.com/DentalTX). Le notificaremos si ocurre una violación de su información médica. Recopilamos y conservamos su información médica para poder realizar nuestras operaciones comerciales. La información médica puede ser oral, escrita o electrónica. Limitamos el acceso a su información médica a empleados y proveedores de servicios. Mantenemos salvaguardas para proteger su información médica.

Cómo usamos o compartimos su información

Debemos usar y divulgar su información médica con:

- Usted o su representante legal
- Agencias gubernamentales

Tenemos derecho a usar y compartir su información médica para ciertos propósitos. Esto es necesario para su tratamiento, para el pago de su atención y para realizar nuestras operaciones comerciales. Podemos usar o compartir su información médica de la siguiente forma:

- **Para recibir un pago.** Podemos usar o compartir su información médica para procesar pagos de primas y reclamaciones. Esto puede incluir la coordinación de beneficios.
- **Para tratamiento o administración de la atención.** Podemos compartir su información médica con sus proveedores para ayudar con su atención.

Manual de UnitedHealthcare Dental CHIP

- **Para operaciones de atención médica.** Podemos recomendar un programa de bienestar o manejo de enfermedades. Podemos estudiar datos para mejorar nuestros servicios.
- **Para proveerle información acerca de programas o productos relacionados con la salud.** Podemos proveerle información acerca de otros tratamientos, productos y servicios alternativos. Estas actividades pueden estar limitadas por la ley.
- **Para los patrocinadores del plan.** Podemos proporcionar información acerca de afiliaciones, desafiliaciones y un resumen de su información médica a su empleador. Podemos proporcionarle otra información médica si el empleador limita su uso de forma adecuada.
- **Para propósitos de suscripción.** Podemos usar su información médica para tomar decisiones de suscripción. No usaremos su información genética para propósitos de suscripción.
- **Para recordatorios sobre beneficios o atención.** Podemos usar su información médica para enviarle recordatorios de citas e información acerca de sus beneficios de salud.

Podríamos usar o compartir su información médica de la siguiente forma:

- **Según sea requerido por ley.**
- **A las personas relacionadas con su atención.** Puede ser un miembro de la familia en una emergencia. Esto puede suceder si usted no puede aceptar o presentar oposición. Si no puede presentar oposición, usaremos nuestro mejor juicio. Si se permite, después de su muerte, podemos compartir información médica como a familiares o amigos que ayudaron con su atención.
- **Para actividades de salud pública.** Esto puede realizarse para prevenir brotes de enfermedades.
- **Para reportar víctimas de abuso, negligencia o violencia doméstica.** Podemos compartirla solamente con entidades que están autorizadas por ley a recibir esta información médica. Puede tratarse de una agencia de servicios sociales o de servicios de protección.
- **Para actividades de supervisión de la salud** a una agencia autorizada por ley a recibir esta información médica. Esto puede ser para otorgamiento de licencias, auditorías e investigaciones sobre fraude y abuso.
- **Para procedimientos judiciales o administrativos.** Para responder a una orden o a una citación judicial.
- **Para hacer cumplir la ley.** Para localizar a una persona perdida o para informar un delito.
- **Para evitar amenazas a la salud o a la seguridad.** Puede ser a agencias de salud pública o de aplicación de la ley. Un ejemplo es en una emergencia o un desastre natural.
- **Para las funciones del gobierno.** Puede ser para uso militar o de veteranos, para la seguridad nacional o para servicios de protección.
- **Para indemnización de los trabajadores.** Para cumplir con las leyes laborales.
- **Para investigación.** Para estudiar enfermedades o incapacidades.

- **Para proporcionar información acerca de defunciones.** Puede ser para el médico forense o el inspector médico. Para identificar a un difunto, determinar la causa de muerte, o según lo que indique la ley. Podemos proporcionar información médica a los directivos de las funerarias.
- **Para trasplantes de órganos.** Para ayudar a la obtención, el almacenamiento o el trasplante de órganos, ojos o tejidos.
- **Para las instituciones penitenciarias o de aplicación de la ley.** Con respecto a las personas que están detenidas: (1) para proporcionar atención médica; (2) para proteger su salud y la de otras personas; (3) para la seguridad de la institución.
- **Para nuestros socios comerciales en caso de que sea necesario para que le proporcionen sus servicios.** Nuestros socios están de acuerdo en proteger su información médica. No se les permite usar la información médica, salvo en conformidad con nuestro contrato con ellos.
- **Otras restricciones.** Las leyes federales y estatales pueden limitar aún más nuestro uso de la información médica que se enumera a continuación. Nosotros cumpliremos con las leyes más estrictas que se apliquen.
 1. Alcohol y abuso de sustancias
 2. Información biométrica
 3. Abuso o negligencia de niños o adultos, incluida la agresión sexual
 4. Enfermedades transmisibles
 5. Información genética
 6. VIH/SIDA
 7. Salud mental
 8. Información de menores
 9. Recetas
 10. Salud reproductiva
 11. Enfermedades de transmisión sexual

Solo usaremos su información médica según se describe en el presente documento o con su consentimiento por escrito. Obtendremos su consentimiento por escrito para compartir sus notas de psicoterapia. Obtendremos su consentimiento por escrito para vender su información médica a otras personas. Obtendremos su consentimiento por escrito para usar su información médica en ciertas listas de correo promocional. Si nos permite compartir su información médica, el destinatario puede seguir compartiéndola. Puede retirar su consentimiento. Para obtener información sobre cómo hacerlo, llame al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación.

Manual de UnitedHealthcare Dental CHIP

Sus derechos

Usted tiene los siguientes derechos.

- **Pedirnos que limitemos** el uso o la divulgación de su información para operaciones de tratamiento, pago o atención médica. Puede pedirnos que limitemos la divulgación a sus familiares u otras personas. Podemos permitir que sus dependientes soliciten límites. **Trataremos de satisfacer su solicitud, pero no tenemos la obligación de hacerlo.**
- **Pedir comunicaciones de información confidencial** de una forma diferente o a un lugar diferente. Por ejemplo, a una casilla de correo (P.O. Box), en lugar de a su casa. Aceptaremos su solicitud si la divulgación de la información podría ponerlo en peligro. Aceptamos solicitudes verbales. Puede cambiar su solicitud. Deberá hacerlo por escrito. Envíela por correo a la dirección que se muestra más abajo.
- **Ver u obtener una copia** de cierta información médica. Deberá hacer la solicitud por escrito. Envíela por correo a la dirección que se muestra más abajo. Si mantenemos estos registros en formato electrónico, puede solicitar una copia en dicho formato. Puede pedir que se envíe su registro a un tercero. Podemos enviarle un resumen. Podemos cobrarle las copias. Podemos denegar su solicitud. Si denegamos su solicitud, puede pedir que se revise la denegación.
- **Solicitar una enmienda.** Si cree que la información médica sobre usted es errónea o está incompleta, puede pedir que sea modificada. Deberá hacer la solicitud por escrito. Deberá dar los motivos por los que se solicita el cambio. Envíe la solicitud por correo a la dirección que aparece a continuación. Si denegamos su solicitud, puede agregar su desacuerdo a su información médica.
- **Recibir un resumen** de la divulgación de su información médica durante el período de seis años anteriores a su solicitud. Esto no incluirá las divulgaciones de información médica realizadas por los siguientes motivos: (i) Para el tratamiento, pago y operaciones de atención médica; (ii) con usted o con su consentimiento; (iii) con instituciones penitenciarias o de aplicación de la ley. Esta lista no incluirá las divulgaciones para las cuales la ley federal no requiera un seguimiento por parte nuestra.
- **Obtener una copia en papel de este aviso.** Puede pedir una copia en papel en cualquier momento. También podría obtener una copia en nuestro sitio web (www.uhc.com/DentalTX).

Cómo usar sus derechos

- **Para comunicarse con su plan de salud.** Llame al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación. También puede comunicarse con el Centro de atención de llamadas de UnitedHealth Group al **1-877-901-7321**, o TTY **711**.
- **Para presentar una solicitud por escrito.** Envíela por correo a la siguiente dirección:

UnitedHealthcare Privacy Office
MN017-E300
P.O. Box 1459
Minneapolis, MN 55440

- 43 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/DentalTX, o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

- **Para presentar una reclamación.** Si cree que sus derechos de privacidad han sido violados, puede enviar una reclamación a la dirección mencionada anteriormente.

También puede notificarlo al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services). No tomaremos ninguna medida en su contra si presenta una queja.

¹ Este Aviso sobre prácticas de privacidad de información médica se aplica al siguiente plan de salud afiliado a UnitedHealth Group: UnitedHealthcare Insurance Company.

Aviso de privacidad de la información financiera

El presente aviso describe cómo se puede usar y divulgar su Información Financiera. Léalo detenidamente.

Efectivo el 1 de septiembre de 2020.

Protegemos² su “información financiera personal” (personal financial information, “FI”). La información financiera personal es información no médica. La información financiera personal lo identifica y no está generalmente disponible al público.

Información que recopilamos

- Obtenemos información financiera personal a partir de sus solicitudes o formularios. Esto puede incluir su nombre, dirección, edad y número del Seguro Social.
- Obtenemos información financiera personal a partir de sus transacciones con nosotros u otros. Puede ser información sobre el pago de primas.

Divulgación de la información financiera

Solo compartiremos información financiera según lo permita la ley.

Podemos compartir su información financiera para realizar nuestras operaciones comerciales. Podemos compartir su información financiera con nuestras filiales. No necesitamos su consentimiento para hacerlo.

- Podemos compartir su información financiera para procesar transacciones
- Podemos compartir su información financiera para mantener su cuenta
- Podemos compartir su información financiera para responder a una orden judicial o investigaciones legales
- Podemos compartir su información financiera con compañías que preparan nuestros materiales de comercialización

Manual de UnitedHealthcare Dental CHIP

Confidencialidad y seguridad

Limitamos el acceso a su información financiera a empleados y proveedores de servicios. Mantenemos salvaguardas para proteger su información financiera.

Preguntas sobre este aviso

Llame al número de teléfono gratuito del miembro que se encuentra en su tarjeta de identificación del plan dental o comuníquese con el Centro de Atención de Llamadas de Clientes de UnitedHealth Group al **1-877-901-7321**, o TTY **711**.

² Para los fines de este Aviso de privacidad de la información financiera, “nosotros” o “nos” se refiere a las entidades enumeradas en la nota al pie 1, comenzando en la última página de los Avisos del plan dental sobre prácticas de privacidad, más el siguiente afiliado de UnitedHealthcare: Dental Benefit Providers, Inc. Este Aviso de privacidad de la información financiera solo se aplica cuando lo exige la ley. Específicamente, no se aplica a ningún otro plan de salud de UnitedHealth Group en estados que brinden excepciones para entidades cubiertas por HIPAA o productos de seguro de salud.



UnitedHealthcare Dental no da un tratamiento diferente a sus miembros en base a su sexo, edad, raza, color, discapacidad u origen nacional.

Si usted piensa que ha sido tratado injustamente por razones como su sexo, edad, raza, color, discapacidad u origen nacional, puede enviar una queja a:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UTAH 84130

UHC_Civil_Rights@uhc.com

Usted tiene que enviar la queja dentro de los 60 días de la fecha cuando se enteró de ella. Se le enviará la decisión en un plazo de 30 días. Si no está de acuerdo con la decisión, tiene 15 días para solicitar que la consideremos de nuevo.

Si usted necesita ayuda con su queja, por favor llame gratis a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**, de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Usted también puede presentar una queja con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

Internet:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Formas para las quejas se encuentran disponibles en:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Teléfono:

Llamada gratuita, **1-800-368-1019**, **1-800-537-7697** (TDD)

Correo:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Si necesita ayuda para presentar su queja, por favor llame al número gratuito para miembros anotado en su tarjeta de identificación como miembro.

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros, tales como cartas en otros idiomas, materiales en letra grande, ayudas y servicios auxiliares, y materiales en formatos alternativos, a su solicitud. O bien, puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, por favor llame gratis a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**, de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

CSTX21MC4920377_000

¿Tiene preguntas? Visite uhc.com/DentalTX, 46
o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

[Tabla de contenido](#)

Spanish	Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a que se comuniquen con nosotros. Por ejemplo, cartas en otros idiomas o en letra grande. O bien, usted puede pedir un intérprete. Para pedir ayuda, llame al número de teléfono gratuito para miembros que se encuentra en su tarjeta de ID.
Vietnamese	Chúng tôi cung cấp nhiều dịch vụ miễn phí để giúp quý vị liên lạc với chúng tôi. Thí dụ như thư viết bằng những ngôn ngữ khác hoặc in với khổ chữ lớn. Hoặc, quý vị cũng có thể yêu cầu được thông dịch viên giúp quý vị. Để được giúp đỡ, xin quý vị vui lòng gọi số điện thoại miễn phí dành cho hội viên ghi trên thẻ ID hội viên của quý vị.
Chinese	我們提供免費服務幫助您與我們溝通。例如，其他語言版本或大字體信函。或者，您可要求口譯員。如欲要求協助，請撥打會員卡上所列的免付費會員電話。
Korean	저희는 귀하가 의사소통을 할 수 있도록 도와드리기 위해 무료 서비스를 제공합니다. 예를 들면, 다른 언어 또는 대형 활자로 작성된 서신과 같은 것입니다. 또한 귀하는 통역사를 요청할 수 있습니다. 도움이 필요하신 경우, 귀하의 신분증 카드에 기재된 무료 회원 전화번호로 문의하십시오.
Arabic	نقدم لك خدمات مجانية لمساعدتك على التواصل معنا، مثل الخطابات باللغات الأخرى، أو الطباعة بأحرف كبيرة، أو يمكنك طلب مترجم فوري. لطلب المساعدة، برجاء الاتصال برقم الهاتف المجاني المُدرج على بطاقة هويتك.
Urdu	ہم سے بات چیت کے لئے ہم مفت میں خدمات دستیاب کراتے ہیں۔ جیسے دوسری زبانوں میں حروف یا بڑے پرنٹ، یا آپ مترجم کی خدمات حاصل کرسکتے ہیں۔ مدد طلب کرنے کے لئے برائے کرم آپ کے آئی ڈی میں درج شدہ ممبر کے ٹال فری نمبر پر کال کریں۔
Tagalog	Nagbibigay kami ng mga libheng serbisyo upang maatungan kang makipag-ugnayan sa amin. Gaya ng mga liham na nakasulat sa iba pang wika o sa malalaking titik. Maari ka rin humiling ng tagasaling-wika. Upang humingi ng tulong, tumawag sa toll-free na numero ng telepono para sa miyembro na nakalista sa iyong ID card.
French	Nous proposons des services gratuits pour vous aider à communiquer avec nous, notamment des lettres dans d'autres langues ou en gros caractères. Vous pouvez aussi demander l'aide d'un interprète. Pour demander de l'aide, veuillez appeler le numéro de téléphone sans frais imprimé sur votre carte d'affilié.

Hindi	हमारे साथ संपर्क करने के लिए हम आपको मुफ्त सेवाएं उपलब्ध करवाते हैं। जैसे कि, दूसरी भाषाओं में पत्र या बड़े प्रिंट। या, आप एक व्याख्याकार के लिए निवेदन कर सकते हैं। मदद मांगने के लिए, कृपया अपने पहचान-पत्र की सूची में दिए गए टोल फ्री सदस्य फोन नंबर पर कॉल करें।
Persian	ما خدمات رایگانی را برای به کمک به شما در برقراری ارتباط با ما ارائه می کنیم. از قبیل نامه ها به سایر زبان ها یا چاپ درشت. یا می توانید برای مترجم شفاهی درخواست کنید. جهت درخواست برای کمک و راهنمایی، لطفاً با شماره تلفن رایگانی که بر روی کارت شناسایی شما قید شده تماس بگیرید.
German	Um Ihnen die Kommunikation mit uns zu erleichtern, stellen wir Ihnen kostenlose Dienste zur Verfügung. Hierzu zählen u. a. Schreiben in anderen Sprachen oder Großdruck und die Möglichkeit, einen Dolmetscher anzufordern. Bitte wenden Sie sich für Unterstützung an die gebührenfreie Rufnummer auf Ihrem Mitgliedsausweis.
Gujarati	અમારી સાથે માહિતીનું આદાન પ્રદાન કરવા માટે તમને મદદ કરવા માટે અમે નિ:શુલ્ક સેવાઓ પૂરી પાડીએ છીએ. જેવી કે અન્ય ભાષાઓમાં પત્રો કે મોટું છાપકામ. અથવા તમે એક દુભાષિયાની માંગ કરી શકો છો. મદદ માંગવા માટે, તમારા આઈડી કાર્ડ ઉપર નોંધવામાં આવેલા સભ્ય ટોલ ફ્રી ફોન નંબરને કોલ કરવા વિનંતી.
Russian	Мы предоставляем бесплатные услуги перевода для того чтобы помочь вам свободно общаться с нами. Например, мы переводим письма на другие языки или предоставляем информацию, напечатанную крупным шрифтом. Либо вы можете подать запрос о предоставлении вам услуг устного переводчика. Для того чтобы обратиться за помощью, вам необходимо позвонить по бесплатному для участников номеру, указанному на вашей идентификационной карте.
Japanese	お客様のコミュニケーションをお手伝いする無料のサービスをご用意しています。これには他の言語や大きな文字での書簡などが含まれ、通訳もご利用いただけます。サービスやお手伝いをご希望の方は、IDカードに記載されているメンバー用フリーダイヤルにお電話ください。
Laotian	ພວກເຮົາມີການບໍລິການຊ່ວຍໃຫ້ທ່ານຕິດຕໍ່ກັບພວກເຮົາເຊັ່ນ, ຈົດໝາຍໃນພາສາອື່ນ ຫຼື ການພິມຂະໜາດໃຫຍ່ ຫຼື ທ່ານສາມາດຮ້ອງຂໍໃຫ້ມີນາຍພາສາ. ຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ, ກະລຸນາໂທຫາເບີໂທລະ ສັບຂອງສະມາຊິກໂທຟຣີທີ່ລະບຸໄວ້ໃນບັດປະຈຳຕົວຂອງທ່ານ.



Estamos aquí para usted

Simplemente llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**, para personas con problemas de audición. También puede visitar nuestro sitio web en uhc.com/DentalTX.

UnitedHealthcare Dental – Texas
P.O. Box 740224
Atlanta, GA 30374-0224

uhc.com/DentalTX

1-877-901-7321, TDD/TTY: **7-1-1**, para personas con problemas de audición
8:00 a.m.–5:00 p.m., de lunes a viernes

United
Healthcare
Dental

49 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/DentalTX,
o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

[Tabla de contenido](#)



1S en todo el estado
09012022